

CASE STUDY

Il Giovane Pesce:

Lavorare insieme e

Comunicazione



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

**GOOD
GUIDANCE**
Stories 2.0

SOMMARIO

Competenza	2
Abstract/Introduzione/Background	2
Parole chiave	2
Principali attori	3
Storia del Caso di Studio	3
Domande, commenti e argomenti di discussione	9

Competenza

Elaborare e realizzare programmi di formazione professionale.

Ciò comporta la definizione di programmi per soddisfare i fabbisogni identificati, la realizzazione di incontri e attività, la revisione e la valutazione dei programmi di formazione professionale.

Competenze correlate:

- Adattabilità
- Team building
- Competenze legate all'affermazione
- Competenze legate alla persuasione
- Empatia
- Flessibilità
- Resilienza

Abstract/Introduzione/Background

L'espressione lavorare insieme non si riferisce solo alla mera suddivisione - verticale o orizzontale - dei compiti e delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi professionali o al rispetto di determinati standard. Lavorare insieme è innanzitutto una competenza chiave che si basa su tre pilastri: (I) comunicazione, (II) fiducia e (III) sviluppo individuale. Proprio in questo senso, tali elementi rappresentano il nucleo del caso studio e la loro importanza è descritta in modo meticoloso e dettagliato in tutti i paragrafi dello stesso, dove si racconta la storia rispettivamente di Raquel, Dylan ed Eva. Un project manager, un collaboratore e un volontario del Dipartimento Mobilità dell'Associazione Eurocircle. Dopo una breve descrizione dell'associazione stessa e del contesto in cui opera - Marsiglia, Francia - il racconto evidenzia i tratti della personalità di ciascun soggetto nel tentativo di illustrare, esplicitamente e implicitamente, alcune competenze essenziali che consentono di lavorare insieme in modo efficace (empatia, flessibilità, adattabilità e resilienza, solo per citarne alcune). Inoltre, il caso di studio cerca di approfondire il significato di lavorare insieme mettendolo in relazione con i destinatari delle attività di Informazione, Consulenza e Orientamento: i giovani. In questo senso evidenzia come l'orientamento non possa essere considerato semplicemente alla stregua di una serie di azioni che, in qualità di operatori, svolgiamo per i giovani, ma piuttosto come un processo da intraprendere con essi.

Il caso di studio descrive inoltre i processi messi in campo da Eurocircle per lo sviluppo di programmi di formazione professionale, nonché la struttura generale e la logica alla base di ciò che viene definito un "processo in tre fasi".

Parole chiave

- Orientamento
- Team
- Comunicazione verbale e non verbale
- Fiducia
- Sviluppo individuale

Principali attori

Gli attori principali della storia sono Raquel, project manager, Dylan, collaboratore, Eva, volontaria, e Romain, loro cliente. Sebbene siano personaggi non realmente esistiti, essi rappresentano la realtà quotidiana di Eurocircle; la loro personalità, i loro atteggiamenti, i loro punti di vista, i loro punti di forza e le loro debolezze sono stati modellati e affinati grazie a una serie di colloqui con i veri dipendenti e volontari dell'associazione.

Storia del Caso di Studio

Il contesto: Eurocircle e Marsiglia

Eurocircle (EC) è stata fondata a Berlino, Germania, nel 1992 come confederazione europea di promotori indipendenti dei servizi sociali, educativi e occupazionali. Nel 1996, l'associazione è quindi stata costituita a Marsiglia, in Francia, come organizzazione senza scopo di lucro. Per più di 20 anni la sua missione è stata quella di promuovere l'inclusione sociale e professionale dei giovani e soprattutto di quelli con minori opportunità - i cosiddetti "NEET"¹. L'impegno dell'EC a offrire opportunità ai giovani e a guidarli nel processo di scoperta professionale di sé, si basa su due aspetti fondamentali: in primo luogo, la solidarietà, la tolleranza e il dialogo interculturale come valori fondamentali; in secondo luogo, una vera e propria attenzione alla situazione socio-economica dei giovani. A Marsiglia, infatti, le ragioni delle disuguaglianze socio-economiche sono complesse, multidimensionali e ben radicate nel tempo. Eppure, se ci si limita a considerare gli ultimi vent'anni, una delle cause principali del crescente divario tra i segmenti più ricchi della borghesia e quelli più poveri della società, è legata alla feroce evoluzione della dimensione urbana della città². Questa ha rappresentato il cuore della rinascita economica di Marsiglia ed è stata trainata principalmente dal rinnovamento del vecchio porto e delle zone circostanti che, oggi, costituiscono il cuore pulsante della vita amministrativa, turistica e commerciale della città. Secondo il sociologo Michel Peraldi, tuttavia, tale rinascita è stata conseguita a spese dei più poveri e dei più svantaggiati, che sono stati gradualmente raggruppati e confinati nelle zone limitrofe della città. Non sorprende quindi che in questi contesti i riverberi della crisi economica del 2008 pongano ancora gravi preoccupazioni, soprattutto per i giovani. Nel 2015, ad esempio, il 14° arrondissement di Marsiglia ha registrato un tasso critico di disoccupazione giovanile pari a quasi il 50%³. Inoltre, secondo uno studio condotto dal centro di ricerca Compas, il tasso di povertà - che si riferisce a coloro che guadagnano meno di 977 euro al mese - di tali quartieri oscilla tra il 42% e il 55%, il valore più alto registrato in Francia.⁴ Tali difficoltà sono altresì esemplificate dal livello di istruzione dei giovani, meno della metà di essi è in possesso di un diploma superiore o equivalente al diploma di maturità. Mentre uno su cinque abbandona precocemente il sistema scolastico senza conseguire il titolo di studio⁵. Nel 2018 il tasso di disoccupazione giovanile complessivo (15-24 anni) nel dipartimento delle Bouches-du-Rhône ha raggiunto il 23,4%⁶. Lo stesso anno, il Ministero francese per la Pubblica istruzione ha rilevato, come confermato da diverse ricerche, che l'impatto della mobilità internazionale sui giovani è di fondamentale importanza per quanto riguarda la fiducia in se stessi, l'inclusione sociale e l'apertura culturale. La mobilità europea e internazionale rappresenta infatti una

¹ Glossario Eurostat "soggetti non impegnati nel campo dell'occupazione, dell'istruzione o della formazione". Fonte: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_and_training_\(NEET\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_and_training_(NEET))

² Peraldi, M. Dupont, C. Samson, M. (2015). Sociologie de Marseille. La Découverte, Paris

³ Centre d'observation et de mesure des politiques sociales. Fonte: <http://www.lecompas.fr/ressource/nos-publications/>

⁴ Ibidem

⁵ Ibidem

⁶ INSEE (institut national de la statistique et des études économiques), 2019. Retrieved from: https://www.insee.fr/fr/statistiques/2134411#tableau-TCRD_087_tab1_departements

risorsa fondamentale per le politiche giovanili.⁷ Proprio in tal senso, la CE mira a migliorare le condizioni dei giovani permettendo loro di acquisire un'esperienza interculturale o professionale all'estero. Quest'ultima, adattata al background personale e professionale dei giovani, è considerata dall'associazione come una grande opportunità per l'acquisizione di competenze sociali, professionali e interculturali. La mobilità, come già detto, non è considerata come un fine, ma piuttosto come parte di un processo in tre fasi. Secondo quanto affermato dal responsabile del Dipartimento della Mobilità, l'obiettivo è quello di aiutarli a trovare una prospettiva professionale o educativa per il lungo periodo.

Elaborare programmi di formazione professionale: un processo in tre fasi

Formazione pre-partenza, che si basa su metodi di educazione non formale⁸, affronta tutti gli aspetti cruciali legati alla mobilità: il dialogo e le dinamiche interculturali, la diversità culturale e la sensibilizzazione culturale, la cittadinanza attiva, la lingua e il linguaggio del corpo, ecc. In questo senso, il contributo dei volontari di EC è estremamente importante. La loro esperienza interculturale è, infatti, qualcosa a cui i giovani possono guardare per accrescere la loro motivazione, trovare risposte e dissipare i dubbi, nonché confrontare gli stili di vita e le pratiche di lavoro nei diversi paesi. Per un semplice scambio tra pari e molto altro ancora. Inoltre, i corsi di formazione pre-partenza rappresentano la prima opportunità per gli operatori di EC di instaurare rapporti di fiducia con i giovani e di valutare, attraverso un approccio che coniughi sia la consulenza individuale che le attività di gruppo, i loro bisogni, gli interessi, le aspirazioni e relative preoccupazioni e ostacoli.

Il secondo passo si riferisce alla mobilità stessa. Durante questo periodo, gli operatori di EC svolgono attività di monitoraggio e di tutoraggio a distanza per garantire un ottimale sviluppo dei giovani, sia a livello professionale che personale.

La formazione post-mobilità, e il successivo follow-up, sono infine considerati essenziali per consentire ai giovani di capitalizzare appieno la loro esperienza.

Essi vengono realizzati attraverso una serie di azioni che possono essere descritte in due fasi. In primo luogo, momenti di riflessione di gruppo facilitati da uno o due operatori e organizzati secondo metodi di educazione non formale. L'obiettivo di questi workshop è quello di aiutarli a riconoscere l'impatto della mobilità e i loro progressi, in particolare in termini di competenze trasversali e tecniche, nonché la fiducia in se stessi e l'autonomia. La seconda fase consiste invece in una consulenza individuale e in una ricerca congiunta per valutare possibili opportunità educative o professionali. Tutto ciò è ulteriormente integrato da azioni di follow up personalizzato, come la rielaborazione guidata dei CV e le lettere motivazionali.

Il team: Raquel, Dylan e Eva

Raquel è arrivata a Marsiglia dalla Spagna 4 anni fa. Dopo un anno di tirocinio è stata assunta come project manager nel dipartimento Mobilità di Eurocircle. Negli ultimi 3 anni le sue mansioni principali hanno riguardato lo sviluppo, la gestione e la realizzazione di programmi di mobilità per giovani con minori opportunità, desiderosi di vivere un'esperienza professionale all'estero. Più precisamente, il suo compito non è solo quello di instaurare solide relazioni con aziende straniere dove i giovani svolgeranno poi i loro stage, ma anche di prepararli a vivere la loro prima, lunga esperienza personale e professionale all'estero, nonché di fornire loro, una volta tornati in Francia, un orientamento coerente verso un risultato positivo. Seguendo la prassi consolidata dell'associazione, ha quindi messo a punto una formazione pre-partenza e dei workshop che consentono di mantenere un equilibrio tra le attività di gruppo da un lato, e la consulenza individuale e

⁷ Ministère de l'éducation Nationale. (2012). Mission de lutte contre le décrochage scolaire. Retrieved from: <https://eduscol.education.fr/cid55115/mission-de-lutte-contre-le-decrochage.html>

⁸ Il termine educazione non formale si riferisce a programmi e processi pianificati e strutturati di educazione personale e sociale per i giovani, volti a migliorare una serie di abilità e competenze, al di fuori del programma educativo formale. Fonte <https://www.coe.int/en/web/european-youth-foundation/definitions>

personalizzata dall'altro. Per Raquel la combinazione di un approccio di gruppo e di un approccio individuale è fondamentale. I NEET, infatti, non rappresentano un segmento demografico facile da gestire, per una serie di ragioni. Prima di tutto, non costituiscono un gruppo omogeneo, i loro profili educativi e professionali variano molto, e così pure il loro background personale (a volte difficile). La maggior parte dei giovani che contattano Eurocircle ha passato un periodo difficile a scuola che, insieme all'eventuale insuccesso nel conseguimento del diploma, può portare a una mancanza di fiducia in se stessi e di autostima, oltre che a un disorientamento professionale. In tal senso, Raquel deve essere severa e rigorosa nel fornire loro un quadro preciso, attraverso un orientamento passo dopo passo, che non deve compromettere la loro autonomia e il loro spirito d'iniziativa. Alla luce della sua esperienza, Raquel osserva che molti giovani sono tormentati dalle loro insicurezze, e che queste spesso mettono a repentaglio la loro motivazione e il loro impegno a medio e lungo termine. Per questo motivo, deve essere paziente e determinata, consapevole di eventuali pregiudizi, e non dare nulla per scontato.

Raquel è anche la referente del suo team, che è composto da altre due persone: un collaboratore, Dylan, e una volontaria Eva. Eva è una studentessa tedesca di 22 anni, brillante e impegnata nel suo ruolo, che desidera diventare in futuro formatrice per i giovani. Sebbene parli francese, è consapevole del fatto che la lingua rappresenti ancora una barriera in certe situazioni. Si tratta di una questione critica per Eva, la paura di non capire e di non essere compresa la fa sentire meno incisiva, e questo la butta giù di tanto in tanto. Dylan ha 29 anni, e lavora in Eurocircle da un anno e mezzo, è francese e ha una laurea in project management in ambito europeo. I suoi colleghi lo definiscono "l'orologio" per via della sua precisione. È infatti sempre sul pezzo, rigoroso e ben organizzato. La sua precisione e il suo rigore nascondono un'occasionale mancanza di fiducia al di fuori della sua sfera amministrativa. Essendo l'unico francese madrelingua del team, Dylan presta molta attenzione alla comunicazione, evita il gergo e soprattutto con Eva, modera il ritmo dell'eloquio.

Raquel sa di poter contare su di loro e, pur essendo pronta ad assumersi le proprie responsabilità quando sono necessarie decisioni importanti, non perde occasione per chiedere il loro parere e coinvolgerli nella creazione di nuovi contenuti per la formazione in generale, e nella realizzazione dei progetti nel loro complesso. Si rende inoltre conto che spetta in primo luogo a lei favorire il loro sviluppo personale e professionale all'interno dell'associazione. Il suo compito è quello di far sentire Eva benvenuta e integrata nell'associazione e, in quanto straniera, sa che questo si accompagnerà anche alla progressiva fiducia di Eva nelle proprie competenze linguistiche. Analogamente, Raquel è consapevole delle difficoltà di Dylan ad aprirsi e a prendere l'iniziativa al di fuori degli aspetti amministrativi del suo lavoro, e sa che senza una piccola spinta non lascerà mai la sua comfort zone.

Il progetto

Tra poche settimane il team realizzerà un progetto molto importante: "CAN? DO!" (PUOI? ALLORA FALLO!). Dopo un mese di formazione incentrata su corsi di lingua, differenze culturali, sensibilizzazione culturale, coesione del gruppo e gestione dei conflitti. CAN? DO! offrirà a 36 giovani (divisi in tre gruppi di 12 persone ciascuno) un'opportunità di tirocinio di 4 mesi, sia in Germania che in Spagna. CAN? DO! rappresenta una grande sfida per il team, e tutti e tre nutrono grandi aspettative e grande motivazione. Raquel ha infatti investito molto tempo ed energie lo scorso anno per ideare, perfezionare e sviluppare un progetto di questo tipo. Il che conclude tre anni di esperienza, dedizione e sforzi. Le responsabilità di Dylan nel progetto sono significative, e questa volta non riguardano esclusivamente i consueti accordi amministrativi sia con i giovani che con le strutture che li ospitano. Raquel ha infatti insistito per farlo partecipare al processo di reclutamento, e dopo un primo momento di esitazione, è riuscita a convincerlo. Infine, CAN? DO! darà ad Eva l'opportunità di assistere Raquel nella gestione della formazione, dando così un primo sguardo a quello che potrebbe significare essere un formatore per i giovani. Inoltre, la sua partecipazione come volontaria tedesca in Francia sarà molto significativa, in quanto condividerà la sua esperienza interculturale con i giovani.

Alla vigilia del progetto, i tre si sono presi un momento per rivedere insieme il piano d'azione per i mesi a venire. Hanno verificato l'elenco di tutti i documenti amministrativi richiesti, nonché quello delle pratiche e dei materiali necessari per la formazione. Hanno condiviso le loro preoccupazioni, individuato i possibili ostacoli e

le rispettive soluzioni, e Eva ha scritto tutto su una lavagna a fogli mobili. Prima di lasciare l'ufficio, Raquel ha dato agli altri due un foglio di carta con scritto in alto: "Questa è l'acqua"⁹. Si trattava di un breve racconto: «Un giorno, due giovani pesci che nuotavano pacificamente, incontrarono per caso un pesce più grande che nuotava nell'altra direzione. Il pesce più grande fece un cenno del capo e disse: "Giorno ragazzi, com'è l'acqua?" I due giovani pesci continuarono a nuotare per un po' e, alla fine, uno guardò l'altro e disse: "Che diavolo è l'acqua?"» Raquel aveva aggiunto qualche riga: "come avrete intuito, il punto della storia è che le realtà più evidenti e importanti sono spesso le più difficili da cogliere e di cui parlare. In questo progetto non saremo noi i vecchi e saggi pesci che spiegheranno ai giovani cos'è l'acqua. Domani non diamo per scontato ciò che è ovvio per noi, mettiamoci in discussione, cerchiamo di essere flessibili, pazienti e resilienti. Divertiamoci!"

Il processo di reclutamento e le difficoltà di Dylan

"Di' qualcosa, dai, di' qualcosa!" La voce di Dylan riecheggiava nella sua testa nel vano tentativo di fargli ingoiare quel nodo in gola. Non riusciva a smettere di giocherellare con la penna nella mano destra e di picchiettare con la gamba; cercava le parole giuste da dire, ma il colloquio si è concluso in fretta senza che lui potesse pronunciare parola. Era il secondo giorno del processo di reclutamento, e insieme a Raquel aveva già incontrato una decina di candidati. Oltre ogni aspettativa, otto di loro si erano dimostrati perfettamente all'altezza del progetto, e Raquel riusciva a malapena a nascondere il suo entusiasmo mentre sistemava il CV e la lettera motivazionale dell'ultimo candidato intervistato. Anche Dylan era felice, credeva in questo progetto, e vedere la selezione andare così bene era semplicemente fantastico. Se solo fosse riuscito a vincere le sue insicurezze... "questo mi avrebbe aiutato a sentirmi pienamente parte di questo progetto" pensava. Con le braccia incrociate al petto ha rivolto a Raquel un breve sguardo. Stava facendo un ottimo lavoro, non solo illustrava con cura il progetto con i relativi obiettivi, requisiti e implicazioni, ma mostrava anche il proprio impegno e un reale interesse per l'esperienza di tutti. Con un misto di professionalità e familiarità, conduceva il colloquio ponendo le domande giuste, evitando quelle con risposta affermativa o negativa, e lasciando che ogni partecipante si sentisse come se avesse davvero una storia da raccontare. Ma soprattutto, faceva sentire tutti a proprio agio. Dylan aveva l'impressione che chiunque entrasse in quella stanza, anche la persona più timida, potesse facilmente trovare la propria tranquillità dopo pochi minuti di conversazione. Semplicemente sedendosi lì comodamente sulla sua poltrona, inarcando leggermente le sopracciglia, e sorridendo. Raquel stava creando le condizioni ideali affinché ogni candidato potesse esprimersi al meglio. Stava dando a tutti una chance, compreso a Dylan. I due ne avevano già parlato più di una volta, e quando qualche settimana prima Raquel gli aveva chiesto di partecipare al processo di reclutamento, sapeva che era per aiutarlo ad affrontare il suo senso di disagio in questo tipo di situazioni. Per questo motivo avevano predisposto un programma generale da seguire durante i colloqui. Dylan si occupava di presentare l'associazione e di illustrare le prime fasi amministrative del progetto, mentre Raquel avrebbe descritto il progetto stesso e posto domande di follow-up - esperienze professionali e personali - ai candidati. "Ricordate" aveva detto a Dylan quella mattina, "il nostro obiettivo è quello di valutare se questo progetto soddisfa le esigenze del candidato in termini di occupabilità; una volta fatto ciò, si tratta di capire se è pronto a vivere un'esperienza prolungata all'estero. Questo non è un colloquio di lavoro, quindi non siamo troppo formali. Ah, un'altra cosa: non esitate a fare altre domande e ad intervenire ogni volta che ne avete voglia". Eppure, le uniche parole che è riuscito a pronunciare in questi due giorni sono state: "Salve, può compilare questo modulo con il suo nome, cognome, indirizzo e-mail e numero di telefono?" "L'orologio", pensò, "mi merito davvero un soprannome così".

Durante la pausa Raquel ha raggiunto Dylan in ufficio con due tazze di caffè e lo ha invitato a sedersi con lei al tavolo al centro della stanza. Hanno parlato per circa trenta minuti, consultando gli appunti che avevano preso durante i colloqui, e guardando i CV degli altri candidati. "Conosco questo ragazzo" ha detto all'improvviso Raquel che teneva un CV tra le mani. "Mi ha contattato telefonicamente qualche settimana fa chiedendomi alcuni chiarimenti sul progetto. Abbiamo parlato per un bel po' "...". Ha esitato per un attimo cercando di

⁹ Di David Foster Wallace. Fonte: <https://www.theguardian.com/books/2008/sep/20/fiction>

ricordare la telefonata. *"Era molto timido e sembrava piuttosto spaesato. Non sapeva molto del progetto, per essere onesti"*. Dylan ha preso il CV per dare un'occhiata veloce. *"Romain, 22 anni. Vive nel 14° arrondissement"*. Raquel ha annuito e ha aggiunto: "Vedremo!

Nel pomeriggio i colloqui sono ripresi e Dylan si è reso conto con sorpresa che, lentamente, cominciava a sentirsi un po' più rilassato. Cercava di imitare la postura di Raquel e, gentilmente invitato da lei, aveva anche posto un paio di domande a un candidato molto cordiale, che era talmente entusiasta dell'idea di andare in Spagna che aveva trascorso l'intero colloquio in bilico sulla sua poltrona. Quando ha lasciato la stanza, Raquel ha consultato la lista dei candidati. Nel giro di dieci minuti, alle 15, sarebbe stato il turno di Romain. All'improvviso qualcuno ha bussato alla porta, ed era Eva. *"C'è un problema con uno dei partner in Germania"* ha detto, e poi ha aggiunto *"Sono al telefono con il responsabile, vorrebbe parlare con te"*. Raquel ha rivolto lo sguardo a Dylan: *"Torno tra poco, comincia pure"*. Pochi minuti dopo Dylan ha sentito di nuovo bussare alla porta. Si è messo le mani sui fianchi e ha esclamato: *"Avanti, prego"*.

L'incontro con Romain

Romain entra nella stanza, chiude la porta e si dirige verso Dylan prendendo posto proprio davanti a lui. *"Ciao, come stai?"*, dice Dylan mentre i due si stringono la mano, *"potresti compilare questo con il tuo nome, cognome, indirizzo e-mail e numero di telefono?"* Romain annuisce e, senza dire una parola, prende carta e penna. Dylan, che vuole guadagnare tempo e aspettare che Raquel torni, cerca di ricordare le sue parole per rompere il ghiaccio, quando all'improvviso si accorge che la mano di Romain trema. È evidente che sia nervoso e che, sebbene sia appena entrato nella stanza, già guardi l'orologio. Dylan scuote le spalle come se volesse scrollarsi di dosso lo stress, poi inizia a parlare: *"Allora, prima di tutto, benvenuto a Eurocircle! È stato facile trovarci? No? Non preoccuparti, ricordo la prima volta che sono venuto qui: Ho dovuto fare due volte il giro dell'isolato a piedi. Dico sul serio, sono salito fino alla stazione ferroviaria e sono sceso nella piazza principale prima di trovare il portone d'ingresso"*. Romain sorride, ma continua a fissare il documento che sta compilando. Poi, alza la testa mentre prende il telefono dalla tasca. *"Bene, cominciamo?"*, dice Dylan dando una rapida occhiata al telefono di Romain che lampeggia sul tavolo. *"Bene... Se hai consultato il nostro sito, sai che abbiamo diversi progetti di mobilità: si tratta di progetti a lungo e a breve termine, sia di volontariato che di tirocinio professionale. CAN? DO! ad esempio, è l'ultimo programma di stage che abbiamo creato, e ci fa piacere che tu abbia fatto domanda"*. Dylan si concede una breve pausa per osservare attentamente l'espressione del volto di Romain. Sembra assente, probabilmente immerso nei suoi pensieri. Picchietta con la gamba e non è in grado di mantenere il contatto visivo per più di pochi secondi. Ma Dylan non percepisce il suo comportamento come irrispettoso o disinteressato, anzi, nonostante il suo disagio, prova empatia e un nuovo e profondo senso di responsabilità. Il suo compito è quello di guidare Romain a uscire dal suo guscio, ma per farlo ha bisogno di guadagnarsi la sua fiducia e di farlo sentire a suo agio per potersi aprire. *"Non sono il vecchio e saggio pesce"*, pensa.

"Se per te va bene, riassumerò brevemente il progetto, poi potremo ripercorrere questi punti, se non ti sono chiari, e parlare dei tuoi interessi e delle tue aspettative. Vorrei anche soffermarmi un attimo sulle tue esperienze precedenti, sia professionali che personali, e non esitare a dirmi se c'è qualcosa che non hai menzionato nel tuo CV, ma che vorresti comunque condividere con me". Dylan è apparentemente calmo e tranquillo, ma dentro di sé è quasi euforico. Purtroppo non ha molto tempo per godersi il fatto di aver appena pronunciato il doppio delle parole proferite negli ultimi due giorni. Romain, infatti, non condivide affatto il suo entusiasmo. Al contrario, ancora una volta, controlla l'orologio e guarda il suo telefono che continua a lampeggiare. *"Ebbene, CAN? DO! prevede un mese di formazione pre-partenza durante il quale i partecipanti parteciperanno a un corso intensivo di lingua e a diverse attività di gruppo sulla diversità culturale, lo shock interculturale, la gestione dei conflitti, ecc."* Dylan, questa volta, è deciso a non arrendersi: *"ci saranno anche dei momenti di consulenza individuale, specificamente mirati a conciliare i vostri interessi e le vostre esigenze con il tirocinio più adatto. Vedo qui, nel modulo sulle aspettative che hai compilato, che vorresti andare in Germania, ma non hai specificato un campo d'interesse per il tuo periodo di tirocinio. Hai avuto il tempo di pensarci?"*. Romain fa un bel respiro e incrocia le gambe, poi dice: *"Non proprio... voglio dire... A scuola ero abbastanza bravo in meccanica e i miei genitori pensano che dovrei..."* fa un altro lungo respiro e poi continua:

"Non lo so, probabilmente dovrei semplicemente accettare qualsiasi cosa tu mi proponga...". Dylan fa di tutto per non restare in silenzio dopo le parole di Romain. Gli dice che i primi incontri one-to-one possono essere dedicati anche all'analisi di varie opportunità in diversi campi, e che la scelta finale non deve essere esclusivamente basata sul proprio background formativo o professionale. Romain non è semplicemente timido, si sente come se non avesse altra scelta se non quella di accettare ciò che qualcun altro gli dirà di fare, come se i suoi interessi o le sue inclinazioni non fossero degni di nota. Dylan decide allora di cambiare completamente argomento. Parlano di Marsiglia, di quanto sia stato strano per lui trasferirsi lì da Parigi; "è completamente diversa" dice improvvisamente Romain, "non si troverà mai niente di simile a Marsiglia in Francia! Voglio dire che è unica, ogni quartiere è un piccolo villaggio che può avere caratteristiche che non si trovano in quello vicino, appena dietro l'angolo". Dylan si rende conto di aver finalmente rotto il ghiaccio. Parlano per una trentina di minuti e, mentre condividono i suoi hobby, Romain prende il suo telefono per mostrargli qualcosa: "guarda, l'hanno fatto due miei amici". Passa a Dylan il suo telefono, si tratta di un sito web chiamato "cento storie su Marsiglia". Poi continua: "È una raccolta di storie quotidiane di gente comune, un fruttivendolo, un panettiere, un postino, un artista di strada, dimmene uno e lo troverai lì dentro. Ho creato io questo sito web ed è stato molto divertente". "Dove hai imparato a farlo?", chiede Dylan sorpreso. "Da solo, sul mio computer, alla mia scrivania. I miei genitori mi hanno sempre detto di non perderci tempo..." risponde Romain a bassa voce.

Quando Raquel torna circa 10 minuti dopo, i due stanno parlando di viaggi e di vivere all'estero. Lei si scusa con entrambi per l'interruzione e si presenta a Romain, che le stringe la mano con uno sguardo che Dylan interpreta come un po' intimidito. Dylan riassume brevemente il colloquio per Raquel, senza tralasciare di raccontarle il punto di vista di Romain su Marsiglia, e prestando un'attenzione particolare ed appassionata al suo sito web. La manifestazione di interesse verso il sito web da parte di Raquel è seguita da un momento di silenzio. Dylan si aspettava che prendesse il comando e continuasse l'intervista, ma lei si accomoda sulla sua poltrona e dice con calma: "prego, andate avanti ragazzi". Dylan la guarda un po' sorpreso e le risponde con calma: "Non hai voglia di fare una domanda? O presentare di nuovo il progetto, magari?" "Sono venuta solo per presentarmi e per assistere alla fine del colloquio" risponde Raquel con un sorriso. Dylan guarda Romain e si rende subito conto che il ritmo del colloquio si sta affievolendo "Va bene" dice "stavamo parlando di viaggi, giusto? E quel viaggio? Dov'era?" Dopo un attimo di esitazione, Romain racconta di quell'estate di tre anni prima, quando era andato in Scozia per un viaggio di due mesi. Spiega quanto fosse nervoso all'idea di viaggiare da solo e che aveva dovuto organizzare ogni piccolo dettaglio, anche il più ovvio, perché questo lo faceva sentire tranquillo. "Alla fine è stato inutile, quando sono sceso dall'aereo, ero così emozionato che mi sono completamente dimenticato del mio programma!" Raquel e Dylan scoppiano a ridere, e Romain rivolge loro il primo sorriso sincero da quando è entrato nella stanza. Pochi minuti dopo, mentre apre la porta per uscire dall'ufficio, Romain si rivolge a Dylan e lo ringrazia per la piacevole conversazione, poi aggiunge: "Mi piace molto questo progetto, terrò le dita incrociate!"

Domande, commenti e argomenti di discussione

- Ritenete che Romain debba essere selezionato per il progetto? È pronto a vivere un'esperienza professionale all'estero?
- Che tipo di domande rivolgereste in un colloquio di questo tipo?
- Raquel ha permesso a Dylan di affrontare e superare con successo il suo disagio durante il colloquio? La sua decisione di coinvolgerlo nel processo di reclutamento è stata una buona idea?
- Cercate di individuare le azioni e gli sforzi di Raquel per garantire una collaborazione efficace e senza intoppi. In generale, in che modo i membri del team si sostengono a vicenda?
- In quali occasioni Dylan ha dimostrato adattabilità ed empatia?
- La scelta di Dylan di cambiare discorso e di parlare di Marsiglia è stata appropriata in quel momento?
- Quali segni di comunicazione non verbale riuscite ad individuare nella storia?
- Alla luce del ruolo dei volontari di EC nella realizzazione dei workshop pre-partenza, in che modo Raquel dovrebbe includere Eva nella realizzazione della formazione del progetto?
- In che modo il team dovrebbe sostenere e incoraggiare Eva ad affrontare ed eventualmente superare le sue insicurezze durante la formazione? Di conseguenza, come immaginate lo sviluppo personale e professionale di Eva?

INFORMAZIONI DI CONTATTO

CIOFS-FP

www.ciofs-fp.org

INFORMAZIONI DI CONTATTO

Tiziana Piacentini, Responsabile Area Progettazione

Via di San Saba, 14

00153 Roma, Italia

t: +39 06 57299158

e: tpiacentini@ciofs-fp.org

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

RINOVA
innovate, create & regenerate

 **CITY OF TAMPERE**
EMPLOYMENT AND GROWTH SERVICES

 **MetropolisNet**
Financing network of local development
partnerships in metropolitan areas



 **BALLYMUN
JOB CENTRE**
Building a Brighter Future With Work

**CIOFS-FP**

Centro Italiano Opere Femminili Salesiana
Formazione Professionale